

PERTAMA DI SUMUT, TEBING TINGGI MILIKI MALL PELAYANAN PUBLIK



Sumber gambar: <https://sumut.antaranews.com/>

Tebing Tinggi (ANTARA) - Kementerian PAN-RB memberikan apresiasi kepada Wali Kota Tebing Tinggi beserta jajaran dan pihak-pihak terkait yang sudah membentuk Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Tebing Tinggi.

"Ini merupakan yang ke-52 di Indonesia dan yang pertama di lingkup Provinsi Sumatera Utara," kata Deputy Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB Prof. Dr. Diah Natalisa, saat meresmikan MPP di Tebing Tinggi yang juga dihadiri Gubernur Sumut, Edy Rahmayadi, Rabu (2/3).

MPP merupakan wujud nyata komitmen dari Pemkot Tebing Tinggi untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi bagi warga Kota Tebing Tinggi. MPP ini tempat pengurusan secara alternatif untuk mengakses berbagai pelayanan publik yang berada dalam satu lokasi dengan sistem yang lebih terpadu dan suasana yang lebih nyaman

Dikatakan salah satu kebijakan strategi dalam rangka mendorong terwujudnya pelayanan publik yang terpadu dan terintegrasi dapat diakses dengan lebih mudah, cepat dengan proses lebih sederhana.

Kebijakan publik sebagai kegiatan prioritas bersama dengan Kementerian lembaga terkait seperti Kemendagri, Kemenkeu dan kementerian investasi untuk mendorong percepatan pembentukan MPP di Indonesia.

Bahwa wujud reformasi birokrasi upaya untuk mewujudkan pelayanan publik berkelas dunia bukanlah sebuah hal yang tidak mungkin namun tentunya memerlukan berbagai upaya bersama dari semua pihak dan juga dukungan sumber daya manusia.

"Kami mendorong agar pemerintah daerah membiasakan diri untuk melibatkan berbagai unsur masyarakat dalam berbagai kesempatan baik urusan kebijakan dalam implementasi evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik," katanya.

Peresmian ditandai dengan pengguntingan pita oleh Deputy Pelayanan Publik Kemen PAN-RB didampingi Gubsu dan Wakil Wali kota Tebing Tinggi.

Sumber Berita:

1. <https://sumut.antaranews.com/>, Pertama di Sumut, Tebing Tinggi miliki Mall Pelayanan Publik, tanggal 2 Maret 2022.
2. <https://sumut.idntimes.com/>, Hore, Kota Tebing Tinggi Kini Punya Mal Pelayanan Publik, tanggal 3 Maret 2022.

Catatan:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Pasal 1 ayat (1) dan (2)

(1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

(2) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pasal 2

Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;*
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;*
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan*
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.*

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;*
- b. kepastian hukum;*
- c. kesamaan hak;*
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;*
- e. keprofesionalan;*
- f. partisipatif;*
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;*
- h. keterbukaan;*
- i. akuntabilitas;*
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;*
- k. ketepatan waktu; dan*
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.*

2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Pasal 1 Angka 1,2,3,5,6,7

- 1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan*

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik

- 2. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.*
- 3. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.*
- 5. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.*
- 6. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik*
- 7. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.*

Pasal 2

Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk:

- a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan; dan*
- b. meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.*

Pasal 3

- (1) Pemerintah daerah kabupaten/kota melaksanakan penyelenggaraan MPP.*

- (2) *Pemerintah daerah kabupaten/kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menyediakan pelayanan:*
- a. *pada beberapa tempat sesuai kebutuhan; dan/atau*
 - b. *bersifat lintas kabupaten/kota yang diselenggarakan oleh MPP kabupaten/kota yang lain.*

Pasal 4

Menteri dapat mengarahkan prioritas pelaksanaan penyelenggaraan MPP pada pemerintah daerah kabupaten/kota tertentu sesuai program strategis nasional.

Pasal 5

- (1) *Pemerintah daerah kabupaten/kota menyampaikan usulan penyelenggaraan MPP kepada Menteri.*
- (2) *Usulan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :*
 - a. *surat resmi pengusulan dari bupati/walikota yang bersangkutan; dan*
 - b. *kajian urgensi pembentukan MPP.*
- (3) *Kajian urgensi pembentukan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sekurang-kurangnya meliputi:*
 - a. *kondisi wilayah pemerintah daerah kabupaten/kota pengusul;*
 - b. *kegiatan masyarakat dan dunia usaha yang memerlukan pelayanan perizinan dan non-perizinan;*
 - c. *kesiapan pemerintah daerah kabupaten/kota dalam penyediaan infrastruktur; dan*
 - d. *dukungan pelayanan dari pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan pihak terkait.*
- (4) *Menteri melakukan verifikasi paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak surat dan dokumen usulan diterima lengkap.*
- (5) *Dalam melakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) Menteri melibatkan kementerian/lembaga terkait.*
- (6) *Persetujuan Menteri disampaikan kepada pemerintah daerah kabupaten/kota pengusul setelah proses verifikasi selesai dilakukan.*
- (7) *Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme verifikasi diatur dalam Peraturan Menteri.*

Pasal 6

- (1) *Pemerintah daerah kabupaten/kota menindaklanjuti persetujuan Menteri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (6).*
- (2) *Dalam menindaklanjuti persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pemerintah daerah kabupaten/kota melakukan koordinasi dengan kementerian/lembaga dan Organisasi Penyelenggara untuk pemberian Pelayanan Publik dalam MPP.*
- (3) *Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menghasilkan dokumen dalam bentuk:*
 - a. kesepakatan bersama atau sebutan lainnya;*
 - b. perjanjian kerja sama;*
 - c. sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.*

Pasal 7 ayat (1), s.d. (3)

- (1) *Penyelenggara MPP pada pemerintah daerah Kabupaten/kota yaitu DPMPTSP secara ex-officio.*
- (2) *Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.*
- (3) *Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP menyelenggarakan fungsi:*
 - a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;*
 - b. penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;*
 - c. pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;*
 - d. penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan;*
 - e. penyediaan tata tertib;*
 - f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan system pengelolaan pengaduan pelayanan public nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan*
 - g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.*

Pasal 8

Organisasi Penyelenggara wajib menempatkan pelayanannya dalam MPP sesuai kebutuhan dan kondisi daerah.

Pasal 9

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.*
- (2) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:*
 - a. pelayanan langsung;*
 - b. pelayanan secara elektronik;*
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau*
 - d. pelayanan bergerak.*
- (3) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.*
- (4) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.*
- (5) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.*
- (6) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan latau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.*
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar mekanisme dan prosedur diatur dalam Peraturan Menteri.*

Pasal 11

- (1) Pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi:*
 - a. Penyelenggara MPP dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan*
 - b. pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara.*

- (2) *Selain pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pendanaan penyelenggaraan MPP dapat bersumber dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.*
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Pasal 1 Angka 1 s.d. 4

1. *Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.*
2. *Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.*
3. *Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.*
4. *Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.*

Pasal 2

MPP bertujuan:

- a. *memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan*
- b. *meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.*

Pasal 3

MPP dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;*
- b. berdaya guna;*
- c. koordinasi;*
- d. akuntabilitas;*
- e. aksesibilitas; dan*
- f. kenyamanan.*

Pasal 4

- (1) MPP diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.*
- (2) Ruang lingkup MPP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta.*